

## 平成 30 年秋期 IT サービスマネージャ試験合格発表 分析コメントと今後の対策

(株) アイテック IT 人材教育研究部 2018,12,21

10月21日(日)に行われた平成30年秋期の情報処理技術者試験について、応用情報技術者ほか高度系5試験の合格発表がありました。同時に発表された得点分布などの統計データの分析をもとに、IT サービスマネージャ試験の合格発表コメントをお知らせします。

### ■IT サービスマネージャ試験試験 (SM)

[平成 30 年秋期の IT サービスマネージャ試験 統計情報]

応募者	5,605 人
受験者	3,715 人
合格者	530 人
合格率	14.3%

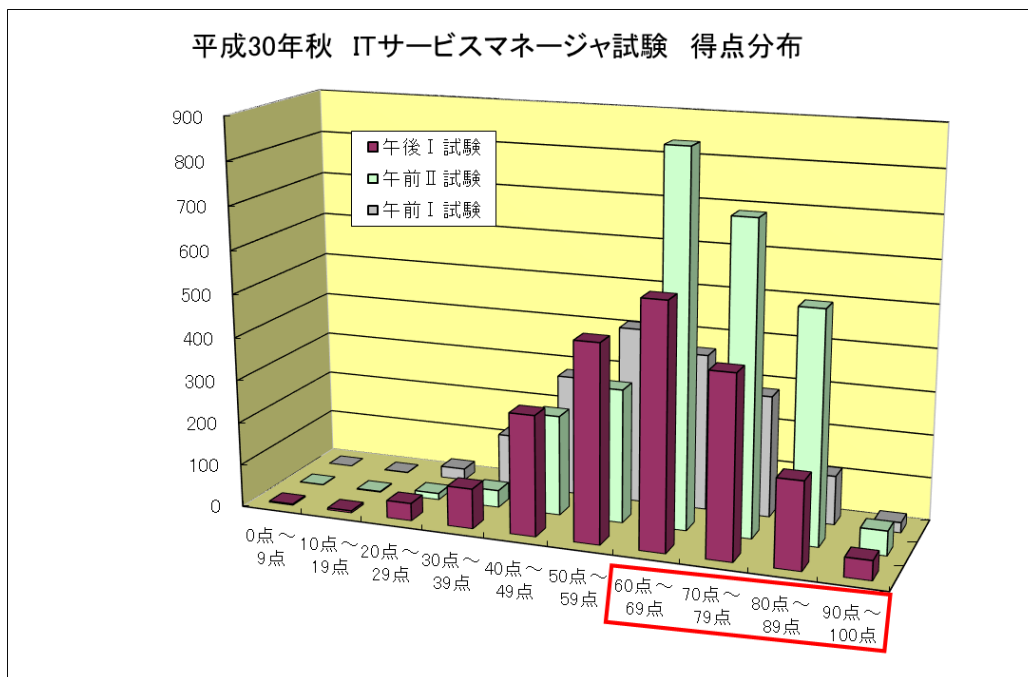
平成 30 年秋期の IT サービスマネージャ試験の合格率は 14.3%で前回の 13.6%に対して微増でした。

次に発表されたスコア分布の分析とグラフを示します。

[平成 30 年秋 IT サービスマネージャ試験 スコア分布]

得点	午前 I 試験	午前 II 試験	午後 I 試験	午後 II 試験	合格者
0 点 ~ 9 点	0	1	3	D 173	
10 点 ~ 19 点	1	2	5		
20 点 ~ 29 点	27	15	41	C 120	
30 点 ~ 39 点	123	40	93		
40 点 ~ 49 点	281	233	279	B 394	
50 点 ~ 59 点	410	310	456		
60 点 ~ 69 点	364	860	561	A 530	
70 点 ~ 79 点	283	717	419		
80 点 ~ 89 点	114	533	201		
90 点 ~ 100 点	24	57	45		
計	1,627	2,768	2,103		
対前試験比率		170.1%	76.0%	57.9%	43.5%
午前 I 免除者 (概数)	2,088	56.2%			

合格者数	530	採点者数の割合	合格者数との差
午前 I 60 点以上合計	785	48.2%	255
午前 II 60 点以上合計	2,167	78.3%	1,637
午後 I 60 点以上合計	1,226	58.3%	696
午後 II -A 評価	530	43.5%	0



午前I試験免除の人も増えてきましたが、得点分布を分析してみると、今回午前I試験の免除者は概算で2,088人(56.2%)おり、受験者の半数以上の方が午前IIからの受験となりました。

午前I試験で基準点(60点)以上の方は785人(受験者の48.2%)で、前回の47.1%から少し増加しました。

午前II試験で基準点以上の方は2,167人(受験者の78.3%)で、前回72.4%から6%ほど増加しました。

午後Iで基準点(60点)以上取れた人は58.3%で、前回の57.7%から微増です。

最後に午後IIの論述式試験で合格点(A評価)を取ることができた人は43.5%で、前回の44.8%から少し下がっています。

## ■平成30年秋期 ITサービスマネージャ試験 出題内容について

### (午前I試験(高度試験の共通知識問題))

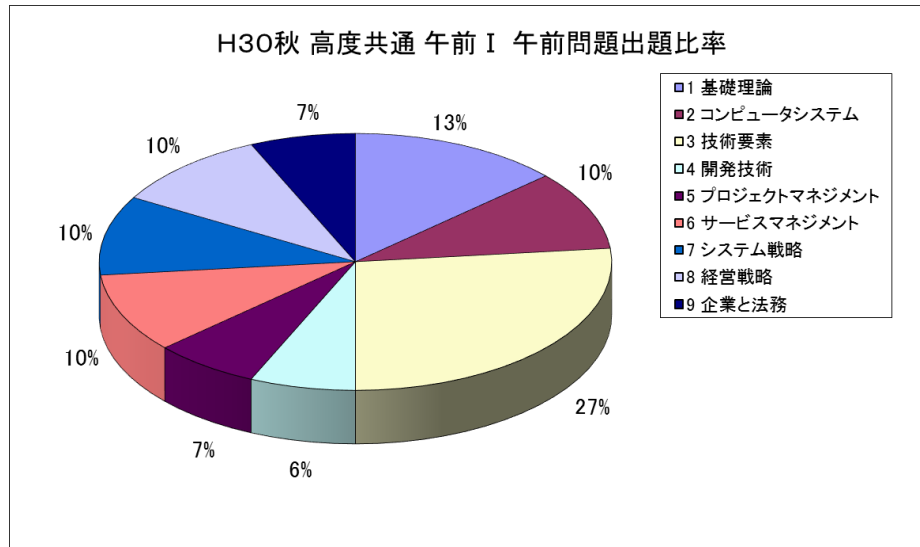
- ・高度試験に共通して出される問題30問は、従来どおり、すべて応用情報技術者試験(AP)から選ばれています。今回の問題内容は、文章問題は15問(前回18問から減)、用語問題は6問(前回4問から増)、計算問題が5問(前回7問から減)、考察問題が4問(前回1問から増)でした。これらは毎回増減があるので、特に大きな変化はなかったといえます。
- ・これまで出題範囲からまんべんなく問題が出されていましたが、今回初めて「システム構成要素」の出題がありませんでした。代わりに基礎理論からの出題がこれまでより増えました。
- ・過去問題が約7割ありましたが、解答しづらい問題が多く、全体として少し難しい出題内容だったといえます。
- ・重点的に出題されるセキュリティ分野の出題数は前回と同じ4問でした。
- ・新傾向問題は次の2問で、これまで平均的に4~5問あった中では少なかったといえます。

### (新傾向問題)

問25 システム化構想の立案プロセスで行うべきこと

問27 IoTがもたらす効果の“自律化”の段階

平成 30 年秋期の高度試験共通 午前 I 問題出題比率



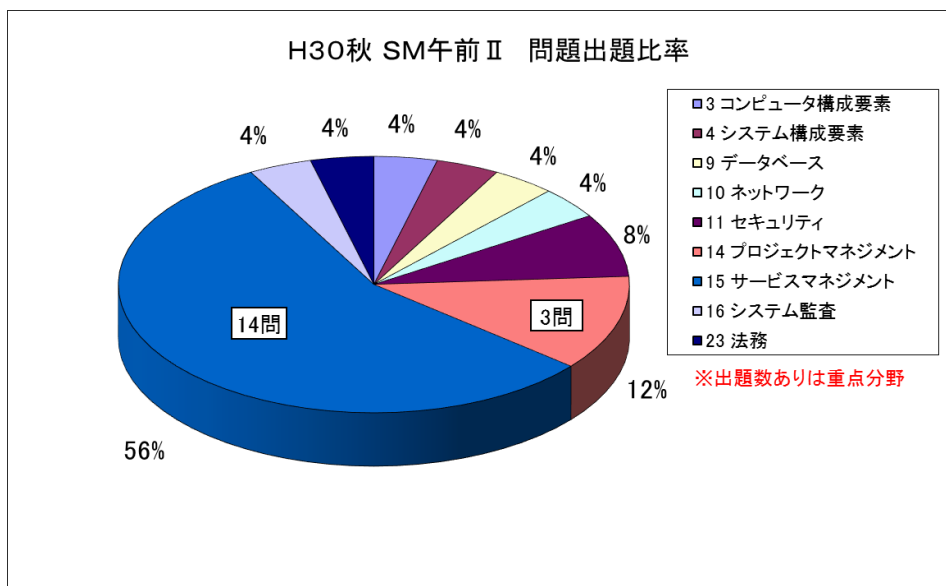
(午前 II 試験 (専門知識問題))

IT サービスマネージャの午前 II 試験の重点出題分野はサービスマネジメント，プロジェクトマネジメントの 2 分野になります。出題数は，サービスマネジメント分野の 14 問に対して，プロジェクトマネジメントは 3 問で，出題の中心はサービスマネジメント分野になります。

過去問題は全体の約 6 割ありましたが，サービスマネージャ試験の過去問題は従来よりも少なく，平成 28 年度の 8 問だけでした。他の高度試験から過去問題が幅広く出題されています。新傾向問題としては次の 7 問があり，前回の 3 問に比べて増えています。

- 問 7 JIS X 0164-1 (ソフトウェア資産管理) の適用範囲
- 問 9 構成コントロールが適切に行われなことで発生する事象
- 問 14 環境に配慮した空調システム
- 問 15 内部統制報告制度における業務処理統制
- 問 19 ネットワークインタフェースカードのチーミングの説明
- 問 20 フールプルーフを実現するインタロックの例
- 問 25 フェアユースの説明

平成 30 年秋期の IT サービスマネージャ試験 午前 II 問題出題比率



### 〔午後Ⅰ試験（記述式）〕

・午後Ⅰ問題の出題分野とテーマは次のとおりです。内容としては、サービスデザイン／トランジション／オペレーション分野から1問ずつ出題されています。各問の事例説明が細かく、図表の情報も含めて的確に内容を読み取って解答する必要があります

#### 問1 ITサービスの継続性（医療品製造・販売会社） 普通

システムの運用，オンライン処理，バッチ処理，運用スケジュール，被災時の事業継続計画，事業影響度分析，サービス継続計画，財務会計システムの運用，訓練の実施，DB更新ログ

#### 問2 リリース及び展開管理（家具販売会社） 普通

開発課と運用課の役割，ソースコードのビルド，プログラムのデプロイ，自動化，支援ツール，AP展開ツール，受注管理サービス，インシデント発生と対応，業務ルール変更計画

#### 問3 サービスデスク（情報サービス会社） 普通

クラウドサービス事業，インシデント対応，対応フローと手順，エスカレーション手順，具体的な内容，問題点と改善策，ノウハウDB改善活動，業務拡大，技術課実施作業，顧客利点

### 〔午後Ⅱ試験（論述式）〕

・午後Ⅱ問題のテーマは次のとおりです。前回と同様に，2問とも経験がないと少し書きづらい内容だったといえます。

#### 問1 ITサービスマネジメントにおけるプロセスの自動化について

ITサービス概要，自動化対象プロセス・対応状況，自動化範囲拡大の活動，取組内容，実施計画，KPIと目標値，プロセス自動化と組織のプロセス成熟度向上の評価

#### 問2 ITサービスの運用チームにおける改善の取組みについて

ITサービス概要，チーム構成，チームの課題と根拠，課題達成のための改善取組み，設定目標，チーム力結集のための工夫点，取組み結果，目標達成状況，取組み評価，良い点・悪い点